

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN THEOKBOKKI DI RESTO QUEEN**



Oleh :

KHATRIN KULMAN MAKUKU

NPM: 19.1.02.11835

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
(STIESIA) SURABAYA**

2023

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN TTHEOKBOKKI DI RESTO QUEEN**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh:

KHATRIN KULMAN MAKUKU

NPM: 19.1.02.11835

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN THEOKBOKKI DI RESTO QUEEN**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

KHATRIN KULMAN MAKUKU

NPM : 19.1.02.11835

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 13 Mei 2023

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suhermin, S.E., M.M.

Anggota : 1. Dr. Anindhyta Hidayati, S.E., M.M.

2. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dr. Suwito, M.Si.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadiah Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : KHATRIN KULMAN MAKUKU

N.P.M : 19.1.02.11835

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN THEOKBOKKI DI RESTO QUEEN

Dan diajukan untuk diuji pada tanggal 13 Mei 2023 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 13 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,



KHATRIN KULMAN MAKUKU

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : KHATRIN KULMAN MAKUKU
NPM : 19.1.02.11835
Tempat, Tanggal Lahir : Tutukey, 31 Januari 2001
Agama : Kritten Protestan
Jumlah Saudara/ Anak Ke : 4 (Empat) / 1 (Satu)
Alamat / Telpon : Ds. Tutukey RT 000 / RW Kec. Pulau Leti
Maluku Barat Daya. Maluku
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Welem Makuku
Alamat Rumah / Telpon : Ds. Tutukey RT 000 / RW Kec. Pulau Leti
Maluku Barat Daya. Maluku
Alamat Kantor / Telpon : -
Pekerjaan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD N Sewaru di Pulau Leti Tahun 2013
2. Tamat SMP N 1 Lemola di Pulau Leti Tahun 2016
3. Tamat SMA N 1 Lemola di Pulau Leti Tahun 2019
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I – VII	2019-2023	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat / Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya
Oleh

KHATRIN KULMAN MAKUKU

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan YME atas berkat dan rahmat-Nya kepada penulis, sehingga berhasil menyelesaikan tugas penulisan skripsi ini dengan judul : “ Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian PT Ttheokbokki Di Resto Queen“. Penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Adapun penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak untuk itu perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak. CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Bapak, Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Anton Eko Yulianto, S.E, M.M selaku dosen pembimbing yang dengan sabar meluangkan waktunya dalam memberikan saran, bimbingan, nasihat, motivasi, dukungan dan arahan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak dan ibu dosen serta seluruh staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan banyak bimbingan serta bekal ilmu pengetahuan selama dibangku kuliah.
5. Pimpinan dan karyawan resto Ttheokbokki Di Surabaya terima kasih atas ijin dan bimbingan yang diberikan selama melakukan penelitian.
6. Kedua Orang tuaku tercinta, terima kasih atas cinta kasih sayang yang tiada akhir, serta doa yang tiada henti-hentinya mengiringi langkahku.
7. Untuk Adik-adik saya yang telah memberikan dukungan kepada saya dalam menyelesaikan penelitian ini
8. Untuk patner saya muhammad dandy firmansyah yang sudah membantu dan memberikan dukungan kepada saya dalam menyelesaikan penelitian ini.

9. Untuk sahabat saya irma ayuni rizky, resca, mersi, megy, chelsea, naci, mada, risma dan teman seperbimbingan yang sama-sama berjuang dalam penyelesaian perkuliahan selama ini serta telah memberikan dukungan maupun doa dalam menyelesaikan penelitian ini.

10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih sangatlah jauh dari kesempurnaan dan senantiasa berharap kritik dan saran yang dapat membangun agar dapat menyempurnakan skripsi ini.

Akhirnya dengan mengucapkan syukur besertadoa dan harapan semoga skripsi ini berguna bagi semua pihak yang berkepentingan. Dan semoga Tuhan YME memberikan balasan atas bantuan dan kebaikan yang telah diberikan pada penulis.

Surabaya, 25 Januari 2023

Khatrin Kulman Makuku

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	ii
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	iii
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Ruang Lingkup Penelitian	8
BAB II. TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ..	9
2.1 Tinjauan Teoritis	9
2.1.1. Pemasaran	9
1. Pengertian Pemasaran	9
2. Tujuan dan Fungsi Pemasaran	11
3. Manajemen Pemasaran	11
4. Bauran Pemasaran	12
2.1.2. Kualitas Produk	13
1. Pengertian Kualitas Produk	13
2. Diferensiasi Produk	14
3. Klasifikasi Produk	16

4. Indikator Kualitas Produk	17
2.1.3. Persepsi Harga	18
1. Pengertian Persepsi Harga	18
2. Tujuan Penentuan Harga	18
3. Prosedur Penetapan Harga	19
4. Indikator Persepsi Harga	20
2.1.4. Kualitas Pelayanan.....	21
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	21
2. Karakteristik Kualitas Pelayanan	23
3. Indikator Kualitas Pelayanan	24
2.1.5. Keputusan Pembelian	25
1. Pengertian Keputusan Pembelian	25
2. Peranan Konsumen dalam Keputusan Pembelian .	28
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	29
4. Tahapan dan Proses Pengambilan Keputusan	33
5. Indikator Keputusan Pembelian	34
2.1.6. Penelitian Terdahulu	35
2.1.7. Rerangka Konseptual	37
2.2 Pengembangan Hipotesis	37
4.2.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	37
4.2.2. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	38
4.2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	38
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1. Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Obyek) Penelitian	40
3.1.1. Jenis Penelitian	40
3.1.2. Gambaran dari Populasi (Obyek) Penelitian	40

3.2. Teknik Pengambilan Sampel	41
3.3. Teknik Pengambilan Data	42
3.3.1. Jenis Data	42
3.3.2. Sumber Data	43
3.3.3. Teknik Pengumpulan Data	43
3.4. Variabel dan Definisi Operasional Variabel	44
3.4.1. Variabel Penelitian	44
3.4.2. Definisi Operasional Variabel	45
3.5. Teknik Analisis Data	47
3.5.1. Uji Instrumen	48
3.5.2. Analisis Regresi Linier Berganda	50
3.5.3. Uji Asumsi Klasik	51
3.5.4. Uji Kelayakan Model	53
3.5.5. Pengujian Hipotesis (Uji t)	53
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1. Hasil penelitian	55
4.1.1. Gambaran Responden Penelitian	55
1. Jenis Kelamin Responden	55
2. Usia Responden	56
3. Jenis Pekerjaan Responden	57
4.1.2. Deskripsi Tanggapan Responden	57
1. Tanggapan Responden atas Kualitas Produk	58
2. Tanggapan Responden atas Persepsi Harga	59
3. Tanggapan Responden atas Kualitas Pelayanan	60
4. Tanggapan Responden atas Keputusan Pembelian.	61
4.1.3. Pengujian Validitas dan Reliabilitas	63
1. Pengujian Validitas	63
2. Pengujian Reliabilitas	65
4.1.4. Analisis Regresi Linier Berganda	66
4.1.5. Pengujian Asumsi Klasik	67
1. Pengujian Normalitas	68

2. Pengujian Multikolinieritas	68
3. Pengujian Heteroskedastisitas	69
4.1.6. Uji Kelayakan Model	70
1. Uji F	70
2. Koefisien Determinasi (R^2)	71
4.1.7. Pengujian Hipotesis	72
4.2. Pembahasan	73
4.2.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	73
4.2.2. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian	75
4.2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	76
BAB V. PENUTUP	79
5.1. Simpulan	79
5.2. Keterbatasan	80
5.3. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tingkat Penjualan Tteokbokki di Resto Queen Januari– Desember 2021	3
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3. Skala Likert	44
Tabel 4. Demografi Jenis Kelamin Responden	56
Tabel 5. Demografi Usia Responden.....	57
Tabel 6. Demografi Jenis Pekerjaan Responden	58
Tabel 7. Distribusi Tanggapan Responden Tentang Kualitas Produk	59
Tabel 8. Distribusi Tanggapan Responden Tentang Persepsi Harga.....	60
Tabel 9. Distribusi Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan	61
Tabel 10. Distribusi Tanggapan Responden Tentang Keputusan Pembelian..	63
Tabel 11. Hasil Uji Validitas Masing-Masing Variabel	64
Tabel 12. Uji Reliabilitas	66
Tabel 13. Hasil uji Regresi Linier Berganda	67
Tabel 14. Hasil Pengujian Multikolinieritas	69
Tabel 15. Anova	72
Tabel 16. Model Summary	73
Tabel 17. Tingkat Signifikansi Masig-Masing Variabel	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Grafik Penjualan Tteokbokki di Resto Queen	4
Gambar 2.	Rerangkap Konseptual	39
Gambar 3.	Grafik <i>Normal Probability Plot</i>	69
Gambar 4.	Grafik Scatterplot	70



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Tabulasi Hasil Kuesioner
- Lampiran 3. Distribusi Frekuensi
- Lampiran 4. Output Reliability
- Lampiran 5. Output Regression
- Lampiran 6. Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi
- Lampiran 7. Kartu Konsultasi Bimbingan
- Lampiran 8. Surat Pengantar Ijin Riset Ke Instansi
- Lampiran 9. Surat Keterangan Selesai Riset
- Lampiran 10. Sertifikat Seminar Metodologi

